



# Técnicas de comunicación y atención al cliente en las entidades financieras

**Sku:** CT1448

**Horas:** 22

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. Tratamiento diferencial de sugerencias y consultas. 2. Procesos de comunicación. 2.1. Interpersonal. 2.3. Telefónica. 2.4. Escrita. 3. Tratamiento al cliente. 3.1. Personas versus problemas. 3.2. Percepción-emoción-comunicación. 4. Habilidades personales y sociales. 4.1. Lenguaje. 4.3. Empatía. 4.4. Asertividad. 4.5. Feed-back. 5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores. tímidos. inquisitivos...).